

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zakat adalah kewajiban sosial bagi individu penganut agama Islam, tujuan dari zakat adalah untuk membangun solidaritas antar individu dan sebagai bentuk kekhawatiran antar umat.. Dalam skala besar, zakat bisa menjadi sumber pendapatan negara dan salah satu cara mengatasi kemiskinan yang signifikan. Kemiskinan tetap menjadi masalah yang mendarah daging di Indonesia meskipun negara ini berhasil memangkas tingkat kemiskinannya menjadi satu digit untuk pertama kalinya pada tahun 2018. Hal ini disebabkan Indonesia merupakan negara yang dengan jumlah masyarakat pemeluk agama Islam terbesar, sekitar 237,53 juta jiwa atau sekitar 86,9% dari keseluruhan penduduk Indonesia[1].

Peraturan No 23 Tahun 2011 mengenai Pengurus Zakat disebutkan bahwasanya salah satu pencapaian lembaga zakat adalah membangun manfaat zakat untuk mengakui bantuan pemerintah daerah dan menghilangkan kebutuhan. Sesuai Pengumuman Resmi no. 8 Tahun 2001, BAZNAS atau Badan Amil Zakat Nasional adalah institusi induk yang dibuat badan publik yang bertugas mengumpulkan dan mengedarkan zakat, infaq, dan sedekah (ZIS) ke seluruh tanah air. Tugas BAZNAS sebagai organisasi yang mempunyai kewenangan mengawasi zakat secara luas juga diperkuat dengan terbitnya Peraturan No 23 tahun 2011 mengenai Badan Zakat. Berdasarkan peraturan disebutkan, BAZNAS bertugas menjadi institusi pemerintah yang bertindak bebas dan mandiri. Presiden melewati menteri harus bertanggung jawab.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi berdampak pada semakin besarnya kebutuhan akan perangkat lunak yang dapat mendukung proses kinerja suatu organisasi. Semakin banyak permintaan terhadap perangkat lunak untuk mendukung proses, maka semakin banyak pula perangkat lunak yang dikembangkan untuk membantu hal tersebut. Hal ini menyebabkan banyaknya variasi dan pilihan. perangkat lunak yang dapat digunakan untuk menyelesaikan

pekerjaan. Oleh karena itu, dalam proses pembuatan dan perancangan perangkat lunak, pengembang harus mempertimbangkan kebutuhan dan kualitas perangkat lunak yang dikembangkan. Sistem Informasi Zakat (SIZakat) merupakan aplikasi yang digunakan untuk membantu penghitungan zakat setiap tahun untuk kaum muslimin yang pada dasarnya wajib dibayarkan tiap tahunnya yang dilaksanakan di Masjid besar maupun badan zakat yang ada di wilayah Kabupaten Banyumas ini, oleh sebab itu SIZakat ini dibuat untuk membantu pembayar zakat untuk menghitung jumlah zakat yang akan dibayarkan setiap tahunnya.

Penting untuk melakukan analisis kepuasan pengguna terhadap sistem SIZakat, agar dapat mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu memberikan manfaat, kenyamanan, dan kemudahan bagi penggunanya. Salah satu metode yang bisa dipakai guna tujuan pengukuran tingkat user satisfaction yaitu metode *End User Satisfaction (EUCS)*. Metode *EUCS* mengukur kepuasan pengguna berdasarkan beberapa dimensi, yakni kualitas sistem, informasi, dan layanan, yang diharapkan bisa memberikan gambaran lengkap mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna SIZakat, diharapkan dapat ditemukan area-area yang perlu ditingkatkan dalam pengembangan sistem, sehingga aplikasi SIZakat dapat semakin optimal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Zakat menggunakan metode *EUCS*, dan pengidentifikasian faktor yang berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu alasan penting dalam menentukan keberlangsungan suatu perangkat lunak.. *EUCS* merupakan metode sebagai alat ukur tingkat kepuasan pengguna mengenai sistem informasi yang digunakan. dalam penelitian ini, pengukuran tingkat kepuasan pengguna kepada Sistem Informasi Zakat dilakukan dengan mengaplikasikan metode *EUCS* yang dikembangkan Doll dan Tork Zadeh pada 1988. Metode *EUCS* yaitu metode sebagai alat ukur kepuasan *user* pada sistem informasi. Metode tersebut mempunyai 5 variabel yaitu disebutkan *content, accuracy, format, ease of use, Timeliness*[2].

Dalam era komputerisasi yang selalu berkembang, Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah menjadi bagian penting dalam kemajuan bisnis. Perkembangan inovasi data secara mendasar berdampak pada cara asosiasi menggunakan dan mengawasi informasi dalam tugas mereka. Organisasi dapat mengumpulkan, menyimpan, mengelola, menganalisis, dan menggunakan data secara efisien dan efektif berkat kerangka kerja yang disediakan SIM[3]. Kerangka keamanan data dapat membantu organisasi atau asosiasi menciptakan dan mengawasi keamanan kerangka data organisasi dengan baik[4]. Dalam situasi seperti ini, penelitian tentang fungsi SIM dalam pengembangan bisnis menjadi semakin penting. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan bagaimana SIM dapat membantu memanfaatkan peluang dan menghadapi tantangan dalam lingkungan bisnis yang selalu berubah[3].

Tujuan dari penelitian ini adalah guna mencari tahu tingkat kepuasan pengguna SIZakat beserta faktor yang mempengaruhinya. Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIZakat dan faktor yang mempengaruhinya. Hasil penelitian ini diharapkan bisa diimplementasikan sebagai saran atau masukan untuk pengembang aplikasi guna meningkatkan kualitas aplikasi SIZakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang di atas, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu tentang bagaimanakah proses analisis tingkat kepuasan pengguna mengenai SIZakat menggunakan metode *EUCS*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian berikut dihasilkan dari rumusan masalah:

1. Bagaimana cara mengukur kualitas aplikasi SIZakat menggunakan metode *EUCS* ?
2. Apa hasil rekomendasi demi perkembangan aplikasi SIZakat dari analisis kualitas layanan, dan untuk kepentingan peningkatan sistem layanan aplikasi tersebut ?

1.4 Batasan Masalah

Selanjutnya dibawah ini Batasan masalah yang peneliti tentukan:

1. Responden dari penelitian ini adalah kaum muslimin dari umur 15 hingga 55 tahun yang ada di wilayah Purwokerto dan Banyumas yang mengakses aplikasi SIZakat
2. Media analisis penelitian ini mempergunakan metode *EUCS*
3. Metode korelasi *Pearson Product Moment* digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan uji validitas dengan menetapkan korelasi antara setiap pertanyaan dengan jumlah nilai setiap variabel.

1.5 Tujuan Penelitian

Sasaran tentang penelitian untuk memberitahu tingkat kepuasan pengguna SIZakat melalui analisis kualitas layanan dari aplikasi SIZakat memakai metode *EUCS* dan menghasilkan rekomendasi dari hasil analisis kualitas layanan aplikasi SIZakat agar *BAZNAS* dan developer aplikasi tersebut dapat mengetahui kualitas aplikasi SIZakat dan menindaklanjuti untuk mengembangkan layanan aplikasi kepada masyarakat.

1.6 Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat penelitian ini yang dibagi menjadi dua yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Untuk mendapatkan bukti informasi yang tepat mengenai pemeriksaan kualitas SIZakat melalui pengujian aplikasi yang berguna untuk memberi informasi dan ilmu bagi mahasiswa dalam bidang desain modern.

2. Manfaat Manajerial

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan data dan referensi tambahan berkaitan dengan faktor yang dieksplorasi, khususnya penelitian penjamin kualitas SIZakat melewati pengujian aplikasi.